

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DI KLINIK SARANA MEDIKA BARU TANGERANG TAHUN 2016

Created by MARIANY PUSPITA SUBRATA

Subject : kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan dan kepercayaan pasien

Subject Alt : quality health care, satisfaction and trust of patients

Keyword : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien

Description :

Kualitas pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan pasien menurunkan jumlah kunjungan pasien ke sarana pelayanan kesehatan. Secara teori kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien tetapi pada kenyataannya, kepuasan tidak dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Tujuan penelitian ini adalah diketahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta diketahui analisis faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Metode analisa yang digunakan adalah metode SEM (Structural Equation Modeling) terhadap sampel pasien lama dan baru di klinik swasta. Pengumpulan data dengan sistem kuesioner dari data sesuai kriteria sehingga pada akhirnya terdapat 295 responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. Hasil analisis SEM didapatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien, kepuasan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pasien.

Date Create : 08/03/2017

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201401077

Collection : 201401077

Source : Master these of management

Relation Collection Fakultas Ekonomi dan Bisnis

COverage : Civitas Akademi Universitas Esa Unggul

Right : @perpustakaan universitas esa unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor